

## BAB V

### PENUTUP

#### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh faktor-faktor kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah di BMT Gunung Jati Cirebon dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

Bahwa adanya pengaruh positif kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah. Satuan koefisien yang bernilai positif diatas menunjukkan hubungan antara kualitas jasa dan kepuasan nasabah itu searah artinya semakin tinggi kualitas jasa maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah begitu pula sebaliknya. Dengan kata lain apabila kualitas jasa di BMT Gunung Jati Cirebon memiliki kualitas jasa yang baik maka kepuasan nasabahnya akan mengalami peningkatan. Dari tabel coefficients diperoleh nilai  $t_{hitung} = 5,423$  yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,423 > 1,98552$ ) dengan signifikasi  $0,000 < 0,05$  artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah.

#### 2. Saran

- a. Pihak BMT Gunung Jati Cirebon diharapkan memiliki website resmi yang memuat informasi lengkap tentang BMT Gunung Jati sehingga calon nasabah lebih mudah mengakses informasi tentang BMT Gunung Jati Cirebon.
- b. Pihak BMT Gunung Jati Cirebon diharapkan lebih memperhatikan kehandalan, memuaskan serta memberikan service yang telah dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
- c. Pihak BMT Gunung Jati Cirebon diharapkan menambah atau mengganti mesin print out dengan mesin yang lebih modern lagi agar pada saat nasabah menabung atau membayar tagihan listrik tidak mengeluh karena menunggu terlalu lama..

- d. Pihak BMT Gunung Jati diharapkan mampu memberikan perhatian lebih kepada nasabah, meningkatkan keramahan dan keahlian komunikasi karyawan, serta mampu menunjukkan empatinya agar kepuasan nasabah semakin meningkat.
- e. Pihak BMT Gunung Jati Cirebon diharapkan menyusun strategi baru untuk lebih memberikan pemahaman baik kepada nasabah maupun calon nasabah tentang produk-produk dan keunggulan menabung di BMT Gunung Jati Cirebon agar calon nasabah memahami betul dengan produk tersebut. Sehingga pengetahuan dan pemahaman masyarakat meningkat dan lebih banyak yang tertarik untuk menabung di BMT Gunung Jati Cirebon.
- f. Bagi peneliti selanjutnya sekiranya hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan, penelitian tentang kualitas jasa perlu terus dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel lain yang mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah sebagai bahan perbandingan untuk penelitian tentang perbankan syariah dapat berkembang dan melebar luas.

